



Zaštita potrošača i socijalna politika?

Potrebno je razdvojiti socijalni aspekt trenda poskupljenja i vođenja socijalne politike od vođenja politike zaštite potrošača.

Tijela izvršne vlasti nadležna za kreiranje socijalne politike i nadležne institucije za provođenje socijalne politike na svim razinama snose odgovornost za posljedice koje ova poskupljenja imaju na najugroženiji dio potrošačke populacije.

Navedeno dobiva na značaju pogotovu zbog toga što se radi o poskupljenju proizvoda i usluga koji ulaze u egzistencijalne ili primarne potrebe potrošača kao što su hrana, energija, voda, stan, odjeća i drugo.

Siguran, informiran i osnažen potrošač je motor koji pokreće ekonomski napredak

Neravnoteža na tržištu

Na tržištu općenito postoji značajna i lako uočljiva neravnoteža kada je u pitanju moć i snaga sudionika koji se tamo susreću.

Proizvođači, trgovci i pružatelji usluga su mnogo informiraniji i značajno organiziraniji nego što je to slučaj sa potrošačima.

Nadalje financijska moć je također na strani ponude a što je najlakše uočiti na primjeru velikih izdvajanja u marketinške i promotivne aktivnosti.

Mediji su ekonomski i komercijalno upućeni na oglašivače i nerijetko se stavljaju u funkciju naručitelja.

Jednako tako ista strana ponude snažnije djeluje prema institucijama a naročito u slučajevima kada dolazi do sporova.

Istovremeno, potrošači su slabo ili nikako informirani, loše organizirani i u slučaju izostanka uloge nadležnih institucija na zaštiti potrošača, njihov se položaj značajno otežava. Postaju objektom, bez mogućnosti reagiranja.



Institucija ombudsmana
za zaštitu potrošača u BiH
Bosna i Hercegovina, Mostar,

✉ Kneza Domagoja bb,

☎ +387 36 311 212

📠 +387 36 311 210, E-mail: ozp@ozp.gov.ba



Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini



Ekonomski interesi potrošača

*Učinimo nešto za sebe -
poboljšajmo svoj položaj*



TRENDOVI U OBLASTI ZAŠTITE EKONOMSKOG INTERESA POTROŠAČA

Ekonomski interes potrošača i njegova zaštita je jedno od osnovnih prava potrošača koje se ostvaruje kako aktivnostima i djelovanjem udruženja za zaštitu interesa potrošača tako u još većoj mjeri, i što je još važnije, zato što je to obveza državnih institucija na svim razinama koje su nadležne za predlaganje, usvajanje i provođenje zakona i drugih propisa.

Negativni trendove u oblasti ekonomskog interesa potrošača a posebno socijalno ugroženih kategorija stanovništva moraju potaknuti nadležne institucije na jednu organiziranu, sveobuhvatnu, trajnu aktivnost na ublažavanju i otklanjanju posljedica i tamo gdje je to moguće, i uzroka. Teška materijalna situacija i loša socijalna zaštita uzrokom su velikog broja žalbi građana koji se odnosio na nemogućnost izmirenja obaveza, odnosno troškova stvorenih isporukom električne energije, vode, toplotne energije, telefona, te pratećih troškova prouzrokovanih sudskim i drugim postupcima vođenima po zahtjevima istih poduzeća, onih koja se bave pružanjem ekonomskih usluga od općeg interesa.

ZNAČAJ I POTREBA IZRADE STRATEGIJE

Mišljenja smo da se jedino na kvalitetan i dugoročno održiv način ovo pravo potrošača može ostvariti izradom i provedbom strategije za zaštitu ekonomskog interesa potrošača koja treba biti rezultat rada interresorne radne grupe čiji bi članovi bili predstavnici institucija sa svih razina vlasti. To je vrlo bitno, kako za kvalitetnu strategiju, jednako tako i za njenu učinkovitu provedbu. Praktično ne postoji institucija koja na neki način, izravno ili neizravno u obavljanju svojih nadležnosti ne može učiniti više i tako poboljšati kupovnu moć potrošača. Smatramo da se na ovaj način neće riješiti uzroci koji su doveli do ovakve situacije te je zbog toga nužno paralelno raditi na poboljšanju životnog standarda i boljeg i efikasnijeg funkcioniranja tržišta na dobrobit potrošača.



KRITERIJI ZA EFIKASNO PRUŽANJE EKONOMSKIH USLUGA OD OPĆEG INTERESA

Potrebno je stalno inzistirati na kriterijima koji osiguravaju efikasno pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa u korist potrošača, osiguravajući:

- kvaliteta i kontinuitet usluge; osnovnu univerzalnu uslugu;
- jednakost u pristupu i tretmanu svih potrošača;
- adekvatno informiranje potrošača o korisniku;
- efikasna sredstva kompenzacije i načine za rješavanje potrošačkih sporova;
- adekvatnost usluge u smislu tehnološke evolucije i strukturalnih i organizacionih promjena;
- transparentnost financiranja i tarifa;
- efikasno konsultiranje i predstavljanje potrošača u donošenju odluka

Za više informacija posjetite
naš Web site:
<http://www.ozp.gov.ba/>